

**แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี**
**Motivation Affecting Employee' S Job Performance of
the Kasikornbank Public Company Limited in Chonburi Province**

ณัฏฐรัตน์ นพหิรัญกิจ¹ จิราพร ระโหฐาน²
Nattirut Noppahirunkit, Jiraporn Rahothan

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 313 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย แจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแจกแจงแบบที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) 2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และ 3) แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และแรงจูงใจปัจจัยค่าจ้าง ด้านเงินเดือน หรือค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมการทำงาน

Received: 2023-07-11 **Revised:** 2023-07-25 **Accepted:** 2023-07-27

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี Master of Business Administration Graduate College of Management Sripatum University At Chonburi. Corresponding Author e-mail: nattirut.n.spu@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี Master of Business Administration Graduate College of Management Sripatum University At Chonburi.

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรีโดยรวม

คำสำคัญ (Keywords): แรงจูงใจ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; ธนาคารกสิกรไทย

Abstract

The research aimed to 1) Study motivation for employee's job performance 2) Study demographic characteristics affecting employee's job performance and 3) Study relationship between motivation and effect on job performance of employees from Kasikorn Bank Public Company Limited in Chonburi Province. The study format was quantitative. Sample group was 313 employees from Kasikorn Bank Public Company Limited in Chonburi Province. Data was collected by questionnaire, and data was analyzed by Percentage, Mean, Frequency, Standard Deviation, T-Distribution, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The result showed 1) Factor in motivation for job performance, the aspect in overall motivation was at high level ($\bar{X}$ = 4.16) and factor in motivation for job performance, the aspect of Hygiene Factor in motivation for job performance of employees from Kasikorn Bank Public Company Limited in Chonburi Province overall was at high level ($\bar{X}$ = 4.14) 2) Demographic characteristics in education level, status, and different position differently affected the efficiency in job performance of employees from Kasikorn Bank Public Company Limited in Chonburi Province and 3) Motivation, Motivation Factor in the aspect of acceptance, responsibility, career advancement, and Hygiene Factor in the aspect of salary or compensation, relationship with others, policy and management, and work environment affected the efficiency in job performance of employees from Kasikorn Bank Public Company Limited in Chonburi Province in overall.

Keywords: Motivation; Efficiency in Job Performance; Kasikorn Bank Public Company Limited

บทนำ (Introduction)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (2566-2570) กล่าวถึงการขับเคลื่อนประเทศไทยในมิติต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด “พลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีค่าของสังคมและประเทศชาติ ประเทศใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว ประเทศนั้นก็เจริญก้าวหน้ามีความมั่งคั่งและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมืองและทางสังคมแต่ถ้าหาก

ประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ ประเทศก็พัฒนาไปได้อย่างความเจริญหรือความล้าหลังของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนา ปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมก็มาจากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ประเทศต่าง ๆ จึงมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

รายงานสำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) ระบุว่า พนักงานธนาคารทั่วโลกจะถูกลดราว 75,000 ตำแหน่ง ธนาคารในยุโรปถูกปลดมากที่สุด ธนาคารยักษ์ใหญ่ในประเทศอิตาลี UniCredit ประกาศลด 8,000 ตำแหน่ง ปิดบริการ 500 สาขา ธนาคารในยุโรปนำโดย Deutsche Bank มีการลดตำแหน่งมากที่สุด 18,000 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละกว่า 80 และในอีก 4 ปี ข้างหน้า พ.ศ. 2566 ธนาคารในประเทศอิตาลีมีแผนเลิกจ้างพนักงานจำนวน 8,000 คน และปิดบริการอีก 500 สาขา ในส่วนของประเทศไทยนั้น ท่ามกลางตัวเลขผลกำไรประจำปีที่ดีดูเหมือนจะไม่สวนทางกับเศรษฐกิจของประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ปรากฏว่าธนาคารได้ยุบหลายสาขา ลดจำนวนพนักงานลงอย่างแทบ จะเรียกได้ว่าแบบกระตันทัน

จากสถานการณ์การลดจำนวนสาขาธนาคาร ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เป็นภาพสะท้อนการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจยุคใหม่ที่เกิดการดิ้นรนดิ้นได้กับทุกธุรกิจ ไม่เว้นสายการเงินการลงทุนอย่าง “ธนาคาร” ที่ค่อยๆ เกิด หนึ่งในพัฒนาการที่เห็นได้ชัด คือ การเกิดขึ้นของบริษัทฟินเทคเกิดใหม่ หรือที่เรียกว่า ฟินเทคสตาร์ทอัพ (FinTech Startups) ที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยมีจุดเด่นคือความชำนาญในด้านเทคโนโลยีและลักษณะการดำเนินธุรกิจ (Business Model) รูปแบบใหม่ ซึ่งสามารถปิดช่องว่างที่เกิดขึ้นสำหรับลูกค้า โดยเน้นการให้บริการเฉพาะด้านและมีความคล่องตัวสูง ส่งผลให้มีบริษัทฟินเทคเกิดขึ้นมาเป็นจำนวนมากทั่วโลก เข้ามาแบ่งส่วนแบ่งของรายได้จากการให้บริการทางการเงิน ผ่านบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากกว่า หรือสามารถแก้ปัญหาทางการเงินให้เฉพาะกลุ่มได้มากกว่าธนาคารในบางจุดการเปลี่ยนแปลงที่เหมือนจะถูกบังคับให้เปลี่ยน ทำให้ธนาคารต้องทรานส์ฟอร์มตัวเองให้ทัน หรือหาทางเดินหน้าธุรกิจไปพร้อมๆ กับธุรกิจการเงินยุคใหม่เหล่านี้ เพื่อรักษาเค้กชิ้นเดิมหรือส่วนแบ่งทางการตลาดของตัวเองเอาไว้ให้ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่หยุด ย้อนมองข้อมูลจำนวนสาขาธนาคารในแต่ละปี ที่เก็บรวบรวมโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าตัวเลขสาขาธนาคารพาณิชย์ ทั้งระบบ มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ

จากข้อมูลจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2562 – 2565 มีรายละเอียดดังนี้

ม.ค. 2562 มีสาขาธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร 6,939 แห่ง

ม.ค. 2563 มีสาขาธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร 6,847 แห่ง (ลดลง 92 แห่ง จากปี 62)

ม.ค. 2564 มีสาขาธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร 6,741 แห่ง (ลดลง 106 แห่งจากปี 63)

ม.ค. 2565 มีสาขาธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร 6,061 แห่ง (ลดลง 680 แห่งจากปี 64)

สำนักงานอีไฟแนนซ์ไทย (2565) รายงานในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา ธนาคารพาณิชย์ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเฉพาะการยกระดับมุ่งเข้าสู่ดิจิทัล ทำทุกอย่างผ่านออนไลน์อย่างโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการเข้าถึงการบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว แต่อีกมุมหนึ่งสะท้อนไปถึงผลกระทบต่อสาขา และจำนวนพนักงาน ของธนาคาร โดยจะเห็นได้จากตัวเลขจำนวนสาขาที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อมูลการลดลงเพิ่มขึ้นของจำนวนพนักงานของธนาคารและจำนวนสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ของประเทศไทย ในปีพุทธศักราช พ.ศ. 2561 -2565 "สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย" ได้รวบรวมข้อมูลจำนวนสาขา และ จำนวนพนักงาน ธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา หลังการก้าวสู่เศรษฐกิจและบริการทางการเงินดิจิทัลที่ชัดเจนมากขึ้น

สำหรับจำนวนพนักงานบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า KBank ลดพนักงานจำนวน 819 คน ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการลดลงของการปิดสาขา หลังจากนั้น คาดว่าเห็นธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น หลังธนาคารแห่งประเทศไทย(ธปท.) ประกาศนโยบายปฏิวัติภาคการเงินไทยใหม่ รับเศรษฐกิจดิจิทัล และการสนับสนุนให้สถาบันการเงินที่สนใจยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการ Virtual Bank ได้ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน การเดินทางประเทศไทยสู่การเงินในรูปแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจากนี้เราต้องติดตามอย่างใกล้ชิดว่าธนาคารพาณิชย์จะเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างแรงจูงใจที่สำคัญในการทำงานเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยในมีความมั่นคงและยั่งยืนอย่างไรต่อไปในอนาคต

ในสถานะที่การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้สามารถอยู่รอดหรือมีความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง เดือนมิถุนายน ปีพ.ศ. 2565 มีสาขาทั่วประเทศไทยจำนวน 830 สาขา จำนวนสาขา มีจำนวนผู้ใช้งาน K PLUS จำนวน 18.5 ล้าน และมีจำนวนพนักงาน 18,795 คน (ธนาคารกสิกรไทย, 2565)

โดยธนาคารกสิกรไทย ตระหนักดีว่าการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการและการเติบโตของผลตอบแทนอย่างยั่งยืน นอกจากนี้การธำรงรักษาและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทยให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ยังถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารทุกระดับขององค์กรที่จะต้องร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน

การบริหารงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจูงใจบุคลากรในองค์กรเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจ การจูงใจมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลธนาคารทุกๆ ฝ่าย ทุกๆ แผนก ทุกๆ หน่วยงาน ที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย นอกจากนี้การที่ความแข็งแกร่งภายในองค์กรจะสามารถเกิดขึ้นได้นั้นต้องพึ่งพาอาศัยทั้งนโยบายของบริษัท และพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตั้งแต่ระดับล่างไปจนถึงระดับสูงสุดเมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจแล้ว จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริการของพนักงานที่แสดงออกมาให้แก่องค์กร ตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กรและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในแรงขับเคลื่อนและการพัฒนาขององค์กรเมื่อเกิดความผูกพันแล้วจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารงานใหม่เพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

การให้ความสำคัญกับบุคลากร เป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจที่บุคคลได้รับจะช่วยกระตุ้นในการเสริมแรงและเสริมสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากรเพื่อพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ แรงจูงใจจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการมีส่วนทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคคลในองค์กรที่ได้รับการจูงใจมากจะสามารถที่จะค้นคว้า เรียนรู้แนวทางการหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะและเกิดความตระหนักและพยายามที่จะมุ่งมั่น ตั้งใจทำงานโดยใช้ทักษะของตนเองนั้นให้เกิดประโยชน์มากที่สุด กล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้างสวัสดิการ ความมั่นคง ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ท้าทายตรงตามความถนัด ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และการได้รับโอกาสให้แสดงออกซึ่งความคิดที่สร้างสรรค์ต่อสาธารณชนหรือต่อผู้อื่น แรงจูงใจเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคล เป็นความปรารถนา เป็นพลังผลักดันภายในใจที่จะเร่งเร้าให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงสร้างสรรค์หรือทำอะไรที่ผิดแผกไปจากเดิม ในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความยั่งยืนบุคคลจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การปฏิบัติงานในองค์กรควรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยปกติบุคคลจะทำงานไม่เต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจที่เหมาะสม

ทำให้มีการใส่ใจมากขึ้น หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานและหาสิ่งจูงใจในการทำงาน งานด้านการบริหารบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าหากองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมีผลดีในการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นและจริงจัง มีความอดทน จะส่งผลทำให้เกิดเหตุการณ์สถานการณ์มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมากและไม่คิดหนีงาน ดังนั้นการบริหารบุคคลจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่เกิดความรู้สึกว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่รับผิดชอบในหน้าที่แสดงออกมาเป็นที่ประจักษ์ว่ามีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและงานสำเร็จด้วยความรวดเร็ว (วราพร มะโนเพ็ญ, 2551)

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับปัญหา โดยคำนึงถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลงานวิจัยไปปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อรักษาบุคลากรในองค์กรในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งเป็นประโยชน์แก่ทางองค์กรและพนักงานทุกคนในการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จได้เป็นอย่างดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

วิธีการดำเนินการวิจัย คือ วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 1,438 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 313 คน สุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Method) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างที่ประหยัดเวลาและสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยนำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขอคำแนะนำและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.80 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเก็บข้อมูล (Try-Out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.811

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ใช้วิธีคำนวณโดยหาค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ตัวแปรต้นหรือตัวแปรตามจะใช้ค่าการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.70 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.20 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.70 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.50 ตำแหน่ง RB/RM คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีอายุงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.70

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยจูงใจ	N = 313		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ความสำเร็จของงาน (Achievement)	4.05	0.41	มาก	5
2. การได้ รับ การ ยอมรับ นั บ ถี อ (Recognition)	4.18	0.44	มาก	3
3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself)	4.08	0.34	มาก	4
4.ความรับผิดชอบ(Responsibility)	4.32	0.39	มากที่สุด	1
5.ความก้าวหน้า (Advancement)	4.19	0.42	มาก	2
รวม	4.16	0.27	มาก	-

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความรับผิดชอบ (Responsibility) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.32) รองลงมา คือ ความก้าวหน้า (Advancement) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.19) อันดับสาม คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.18) อันดับสี่ คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.08) และอันดับห้า คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจูง ของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยค่าจูง	N = 313		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.เงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน	3.99	0.34	มาก	6

2.โอกาสก้าวหน้า	4.10	0.46	มาก	4
3.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.55	มาก	2
4.นโยบายและการบริหาร	4.10	0.38	มาก	5
5.สภาพแวดล้อมการทำงาน	4.19	0.45	มาก	3
6.ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	4.28	0.51	มากที่สุด	1
รวม	4.14	0.31	มาก	-

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง ของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) อันดับสาม คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) อันดับสี่ คือ นโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) อันดับห้า คือ นโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) และ อันดับหก คือ เงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing)

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ และ ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายตามผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ และ ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน รวมถึงตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีความรับผิดชอบที่แตกต่าง

กันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย หรือแม้กระทั่งสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันนั้นยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาณัติ สังขมณี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า แผนก แพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสทีซันไรซ์เซอร์วิส จำกัด พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงผลการศึกษาของวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และแรงจูงใจปัจจัยค่าเงิน ด้านเงินเดือน หรือ ค่าตอบแทนความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารชั้นนำที่มีชื่อเสียงในอุตสาหกรรมธนาคารหรือสถาบันการเงิน และมีการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างชัดเจน มีการวางแผนทางอาชีพให้พนักงานอย่างชัดเจน รวมถึงมีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการส่วนเพิ่มไว้อย่างสมเหตุสมผล จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะในจังหวัดชลบุรีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วินดา กิตติศุภธีรดา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยค่าเงิน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาของ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ธนาครฯ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานโดยวิธีการการโค้ชเพื่อให้พนักงานแต่ละบุคคลได้ทำงานที่รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงสอนให้แก้ไขปัญา อุปสรรคต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อนาคตฯ โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า ควรให้อิสระในการตัดสินใจกับพนักงานแต่ละคนในหน้าที่ที่เขาได้รับมอบหมาย รวมถึงให้พนักงานได้มีโอกาสในการแสดงความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า อนาคตฯ ควรส่งเสริมให้มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านเงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน อนาคตฯ ควรทบทวนค่าตอบแทนในบางตำแหน่ง หรือบางสาขา เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในท้องที่ของแต่ละสาขา

2.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสก้าวหน้า อนาคตฯ ควรสื่อสารเส้นทางความก้าวหน้าในงาน career path ของพนักงานแต่ตำแหน่งให้ชัดเจนเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารตั้งไว้

2.6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อนาคตฯ ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น เป็นกันเอง มีการช่วยเหลือกันในการทำงานให้แต่ละคนสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

2.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร อนาคตฯ ควรสื่อสารนโยบายการบริหาร แลแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้แก่พนักงานแต่ละคนได้รับรู้ และสามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

2.8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อนาคตฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งให้มีบริเวร และสัดส่วนที่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาวิจัย แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้ธนาคารได้เห็นประเด็นที่ครอบคลุมและนำผลการวิจัยไปพัฒนานโยบายด้านการบริหารโดยเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดความลุ่มลึกในข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ต่อไป

3. ควรขยายพื้นที่การวิจัยให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีการปรับปรุงพัฒนาและเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงานได้อย่างทัดเทียมกันในทุกสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารอ้างอิง (References)

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสาม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐*. สืบค้น 7 เมษายน 2566. จาก https://www.odd.go.th/App_Storage/navigation/files/23_0.pdf
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). *วิกฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารในยุคดิจิทัล*, สืบค้น 7 เมษายน 2566. จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/bank-employees-in-the-digital>
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษาศาลอุทธรณ์ภาค 1*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักงานอีไฟแนนซ์ไทย. (2565). *4 ปีที่ผ่านมา แบงก์ปิดสาขาไปแล้วกี่แห่ง?*, สืบค้น 7 เมษายน 2566. จาก https://www.efinancethai.com/efinreview/efinReviewMain.aspx?release=y&name=er_202202071234
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็ก จำกัด.
- วรารพร มะโนเพ็ญ. (2551). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อาณัติ สังขมณี. (2555). *การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า แผนกแพ็คกิ้งบริษัท ทีเอสทีซันไรส์เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2565). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี 2565 (แบบ 56-1 One Report)*. สืบค้น 7 เมษายน 2566. จาก https://www.kasikornbank.com/th/IR/FinanInfoReports/financialReports/Y2022_OneReport_TH.pdf
- นวินดา กิตติสุขธีรดา. (2563). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*. สืบค้น 20 เมษายน 2566. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614232484_6214830018.pdf